

ВІСЬМА ДІЛОВОЮ СПІЛЖУВАТІЯ

Представлення дисципліни

Загальні відомості дисципліни

Важливість вивчення

Спілкування є однією з центральних проблем, через призму якої вивчаються питання сприймання й розуміння людьми одне одного, лідерство й керівництво, згуртованість і конфліктність, міжособистісні взаємини та ін. Спілкування допомагає глибше розглянути процес ідентифікації та міжособистісних



Етика ділового спілкування

Допоможе :

- ✓ здобути знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;
- ✓ навчитись аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час ділового спілкування;
- ✓ оволодіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись їх обирати відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників, до норм і правил гуманістичної етики;
- ✓ навчитися гнучко застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язанні конфліктів та ін.;
- ✓ накреслити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування, емоційності, підготовити до етикетних та етичних ситуацій.

Сфера професійного використання

Менеджер, керівник витрачають на спілкування 50-90% робочого часу, аби реалізувати свою роль у міжособистісних взаєминах, інформаційному обміні та процесі прийняття рішень і виконання управлінських функцій планування, організації та контролю. Тому спілкування для них – процес, який пов'язує всі основні види управління. 75% американських, 63% англійських і 85% японських підприємців вважають, що неефективне спілкування є основною перешкодою на шляху досягнення позитивного результату в їхній діяльності, тобто нерезультативне спілкування – одна з основних причин виникнення проблем у їхній роботі.

Спілкування стало **основою маркетингу** і його головним методом. Спеціалісти з маркетингу повинні знати запити та бажання споживачів тільки з перших рук, зустрічатися особисто з клієнтами, кожний з яких має свої риси характеру, темперамент, звички тощо.

Головне гасло маркетингу: *«Споживачі вимагають від виробників спілкування. Вони хочуть, щоб з Вами було легко спілкуватися»*

Короткий опис дисципліни



Завданнями вивчення навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» є теоретична і практична підготовка майбутніх маркетологів з наступних питань :

- ✓ сутність та поняття етики та етикету ділового спілкування;
- ✓ зовнішній вигляд та імідж сучасного бізнесмена;
- ✓ індивідуальне діалогове спілкування;
- ✓ етика ділового спілкування по телефону;
- ✓ етика ділового спілкування з аудиторією;
- ✓ етичні проблеми організації та проведення ділових нарад та засідань;
- ✓ етика комерційних переговорів;
- ✓ організація та проведення ділових прийомів;
- ✓ етика ділового листування;
- ✓ етика невербального спілкування;
- ✓ особливості етики ділового спілкування в міжнародних відносинах;
- ✓ етика та етикет у комерційної діяльності.

Мета, предмет дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» є набуття глибоких теоретичних знань і практичних навичок ділового спілкування за етичними нормами сучасного суспільства, а також – формування у майбутніх спеціалістів уяви етичного мислення в діловій сфері.

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» є ознайомлення з досягненнями зарубіжних і вітчизняних науковців у галузі ділових комунікацій і механізмів налагодження ефективних контактів.



Кінцеві знання і вміння дисципліни



Згідно з вимогами освітньо-наукової програми у здобувачів вищої освіти має бути сформовані наступні елементи **компетентності** :

ЗНАННЯ:

- ✓ сутність моралі і моральні основи поведінки в діловому спілкуванні;
- ✓ історію становлення етики та етикету ділового спілкування;
- ✓ основні принципи етики ділового спілкування;
- ✓ основи ділового спілкування і його різні види;
- ✓ правила службової, управлінської, професійної етики ділових відносин;
- ✓ правила ділового спілкування, прийняті в сучасному діловому співтоваристві, їх цінність і призначення.

ВМІННЯ:

- ✓ орієнтуватися в різних ситуаціях макро - і мікроетиці ділового спілкування;
- ✓ вбачати гуманістичний сенс етики ділового спілкування як основи моральної регуляції ділової поведінки та спілкування;
- ✓ чітко формулювати основні моральні якості особистості ділової людини;
- ✓ використовувати технології етики та етикету ділових відносин у



професійні, світоглядні і громадянські якості :

- ✓ культура етико-ділового мислення й поведінки;
- ✓ цілеспрямоване використання багатого арсеналу методів, вимог, технологій, прийнятих в його майбутній професійній діяльності;
- ✓ аналіз процесів ділового життя і конфліктних ситуацій;
- ✓ мистецтво вирішення професійних завдань з урахуванням моральної цінності людської особистості.

морально-етичні цінності : уважність, чуйність, чемне ставлення до людей, інтелігентність; здатність здійснювати ефективні міжособистісні комунікації; здатність до постійного удосконалення емоційних здібностей як інструменту розвитку у майбутніх фахівців навичок управління на індивідуальному, міжособистісному та груповому рівнях.

На вивчення навчальної дисципліни «**Етика ділового спілкування**» відводиться **90 годин – 3 кредити ЄКТС.**

Зміст лекційного курсу

Зміст дисципліни «Етика ділового спілкування» розкривається в наступних темах :

Тема 1. Спілкування як соціальний феномен

Тема 2. Функції спілкування

Тема 3. Невербальне спілкування

Тема 4. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем.

Тема 5. Мистецтво правильно мислити та говорити

Тема 6. Уміння слухати

Тема 7. Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими керівниками

Тема 8. Конфлікти в управлінській діяльності менеджера

Тема 9. Ділове спілкування в процесі управління персоналом

Тема 10. Службовий етикет. Моральні принципи та засади

Тема 11. Щоденний етикет

Тема 12. Імідж ділової людини

Тема 13. Особливості міжнародного спілкування